VISIT…

सफलता शब्दों का खेल है

डॉ. सुधीर दीक्षित

संवाद में माहिर बनें मिनटों में

सफलता शब्दों का खेल है

संवाद में माहिर बनें मिनटों में

डॉ. सुधीर दीक्षित

बेस्टसेलिंग पुस्तक *टाइम मैनेजमेंट* के लेखक

विषय सूची

शब्द कैसे गुमराह करते हैं

प्रस्तावना: संवाद कौशल में निपुण होना क्यों जरूरी है?

अर्थ के अनर्थ का मूल कारण: शब्द प्रतीक होते हैं

भाषा के 8 बुनियादी सिद्धांत

संवाद प्रक्रिया के 6 पायदान

संवाद कौशल के 8 सूत्र

संवाद कौशल का पहला सूत्र: प्रसंग या संदर्भ

संवाद कौशल का दूसरा सूत्र: किसने कहा?

संवाद कौशल का तीसरा सूत्र: किससे कहा?

संवाद कौशल का चौथा सूत्र: कब कहा?

संवाद कौशल का पाँचवाँ सूत्र: कहाँ कहा?

संवाद कौशल का छठा सूत्र: क्यों कहा?

संवाद कौशल का सातवाँ सूत्र: क्या कहा?

संवाद कौशल का आठवाँ सूत्र: कैसे कहा?

शब्द कैसे गुमराह करते हैं?

	शब्द	असली अर्थ
1	मौसम कितना अच्छा है	मेरा मकसद तो आपसे बातचीत शुरू करना है; मौसम तो सिर्फ बहाना है
2	हम यह काम करेंगे	तुम यह काम करोगे
3	तुम बहुत अच्छा काम करते हो	तुम पर काम का और ज्यादा बोझ लादा जाएगा
4	इसे कल कर दूँगा	इसके होने की उम्मीद मत रखो
5	हमारे बीच थोड़ी गलतफहमी है	मैं बताता हूँ कि आपको कहाँ गलतफहमी हुई है
6	फुरसत मिलते ही करता हूँ	कभी नहीं करूँगा
7	बस दो शब्द कहूँगा	दो हजार भी हो सकते हैं

8	क्या आपके पास एक मिनट का समय है	एक मिनट तो सिर्फ कहने की बात है। मैं तो आपको तब तक नहीं छोड़ूँगा, जब तक कि मेरी पूरी समस्या न सुलझ जाए
9	आपका सूट बहुत अच्छा लग रहा है	लेकिन आप अच्छे नहीं लग रहे हैं
10	आप कैसे हैं?	जवाब में सिर्फ 'अच्छा' कहना; फालतू बातें सुनने का समय नहीं है

प्रस्तावनाः संवाद कौशल में निपुण होना क्यों जरूरी है?

'मैं भाषा के जादू में विश्वास करती हूँ, क्योंकि बचपन में ही मुझे पता चल गया था कि कुछ शब्द मुझे परेशानी में डालते हैं और कुछ परेशानी से बाहर निकालते हैं।' - कैथरीन डन

डॉक्टरः आप हूबहू मेरी तीसरी पत्नी जैसी दिखती हैं।

युवतीः आपकी कितनी पत्नियाँ हैं?

डॉक्टरः दो...

आपने देखा होगा कि कुछ लोग हर मौके पर सही बात कहकर दूसरों को प्रभावित कर देते हैं। कुछ लीडर्स अपने भाषण से श्रोताओं को प्रेरित कर देते हैं। कुछ लोग अपनी बातों से सामने वाले को मंत्रमुग्ध कर देते हैं और लोग उनका कहना खुशी-खुशी मान लेते हैं। इन सबमें कौन सी बात समान है? जाहिर है, इनमें समानता यह है कि वे सभी लोकप्रिय होते हैं और वे सभी संवाद कौशल में माहिर होते हैं। संवाद कौशल लोकप्रियता की अनिवार्य शर्त है। अगर आप इसमें कच्चे हैं, तो आप परिवार,

समाज, ऑफिस कहीं भी ज्यादा लोकप्रिय नहीं हो सकते। और तो और, प्रेम में भी आपकी सफलता की संभावना काफी कम रहेगी।

चाहे आप शिक्षक हों या सेल्समैन, मैनेजर हों या माता-पिता, संवाद कौशल में माहिर होना आवश्यक ही नहीं, अनिवार्य है, क्योंकि भाषा ही हमें एक दूसरे से जोड़ती या दूर करती है। यह लोक-व्यवहार का वह बुनियादी स्तंभ है, जिस पर आपके रिश्ते खड़े होते हैं। आपका काम-धंधा चाहे जो हो, आपकी आर्थिक स्थिति चाहे जैसी हो, आपकी उम्र चाहे जितनी हो, संवाद कौशल में माहिर होना आपकी सुख-शांति के लिए बहुत जरूरी है। कारण स्पष्ट है। हम लोग रॉबिन्सन क्रूसो की तरह किसी वीरान टापू पर नहीं रहते हैं। हम तो ऐसी दुनिया में रहते हैं, जहाँ हमें अलग-अलग तरह के लोगों के साथ काम करना, रहना, उठना-बैठना और व्यवहार करना पड़ता है। संवाद कौशल में निपुणता हासिल करने के बाद आप दूसरों के साथ मधुर संबंध बना पाएँगे, लोक-व्यवहार में निपुण हो जाएँगे, अपने बॉस और कर्मचारियों से ज्यादा अच्छा संप्रेषण कर पाएँगे, आपका पारिवारिक जीवन बेहतर हो जाएगा और कौन जाने आप मशहूर वक्ता भी बन जाएँ!

अगर आप सेल्समैन हैं, तो आपको न सिर्फ ग्राहकों से अपॉइंटमेंट लेने के लिए संवाद करना होता है, बल्कि उनकी आपत्तियाँ सुनते समय यह भी पता लगाना होता है कि कौन सी आपत्तियाँ सच्ची हैं या कौन सी सिर्फ बहाने हैं। यदि आप मैनेजर या लीडर हैं, तो आपको अपने सहकर्मियों या अधीनस्थों को प्रेरित और प्रोत्साहित करने के लिए संवाद कौशल में माहिर होने की जरूरत है।

अगर आप आम व्यक्ति हैं, तब भी आप शब्दों के फंदे से नहीं बच सकते। आपको अपने बच्चों या पत्नी से बेहतर संवाद करने की जरूरत है। आपको ई-मेल या पत्र में शब्दों के असरदार इस्तेमाल की जरूरत है। आपको रोजाना संपर्क में आने

वाले लोगों से बेहतर संवाद करने की जरूरत है। संवाद कौशल प्रतियोगी परीक्षाओं में भी काम आता है, क्योंकि इंटरव्यू और ग्रुप डिस्कशन में अव्वल वही आता है, जो संवाद कौशल में निपुण होता है।

इस तरह हम देखते हैं कि संवाद कौशल हम सभी के लिए जरूरी है, चाहे हम कुछ भी करते हों, कहीं भी रहते हों, किसी भी पद पर काम करते हों। सौभाग्य से इसमें पारंगत होने के लिए ऊँची शिक्षा या डिग्री की जरूरत नहीं है। इसके लिए तो बस भाषा के 8 बुनियादी सिद्धांतों को जानने, संवाद प्रक्रिया के 6 पायदानों को समझने और संवाद कौशल के 8 सूत्रों पर अमल करने की जरूरत है।

यह पुस्तक आपको बताएगी कि आप दूसरों की बातें सुनकर उनका सही अर्थ कैसे समझें। यह पुस्तक आपको बताएगी कि आप अपनी बात कैसे कहें, ताकि लोग उनका सही अर्थ समझ जाएँ। यह पुस्तक आपको शब्दों का विशेषज्ञ बनाए न बनाए, उनका कुशल खिलाड़ी जरूर बना देगी। अगर आप शब्दों पर गौर करेंगे, बोलने से पहले सोचेंगे, हर बातचीत के बाद उसका विश्लेषण करेंगे, उससे सबक लेंगे, तो यकीन मानें, कुछ ही समय बाद आपका संवाद कौशल बेहतर हो जाएगा। शोध से यह साबित हो चुका है कि जिन लोगों की शब्दावली ज्यादा समृद्ध होती है, वे जीवन में ज्यादा तरक्की करते हैं। तो फिर देर किस बात की है? आइए, शब्दों के खेल को समझना शुरू करते हैं।

अर्थ के अनर्थ का मूल कारणः शब्द प्रतीक होते हैं

'जब भी आप शब्दों का इस्तेमाल करते हैं, तो इस बात का भयंकर जोखिम रहता है कि उनका गलत मतलब निकाल लिया जाएगा।' - एच. आर. हेल्डरमैन

भगवान एक आदमी से दो वरदान माँगने को कहते हैं। खुश होकर वह आदमी सबसे अच्छी शराब और सबसे अच्छी औरत माँग लेता है।

अगले ही पल उसे सबसे अच्छी शराब मिल जाती है और साथ में .... मदर टेरेसा भी।

सबकः ऐसे शब्द बोलें, जिनका अर्थ स्पष्ट हो, वरना सामने वाला आपकी बात गलत समझ लेगा और आप मुश्किल में पड़ जाएँगे।

संवाद की नींव हैं शब्द। और शब्दों के साथ सबसे बड़ी दिक्कत यह है कि वे पत्थर की लकीर नहीं होते हैं, वे मूर्त या ठोस नहीं होते हैं। वे सिर्फ प्रतीक होते हैं। यानी वे किसी

दूसरी चीज की तरफ इशारा करते हैं। अगर आप 'कुर्सी' कहते हैं, तो आप क्या कर रहे हैं? आप कुर्सी हाथ में उठाकर श्रोता को नहीं दिखा रहे हैं। आप तो एक प्रतीक का इस्तेमाल कर रहे हैं। कुर्सी से आपका आशय क्या है? 'आराम कुर्सी,' या फिर 'डाइनिंग टेबल की कुर्सी,' या 'बेंत वाली कुर्सी' या 'रिवॉल्विंग चेयर' या 'लकड़ी की कुर्सी' या 'फाइबर की कुर्सी' या 'स्टुडेंट चेयर' या 'एक्जीक्यूटिव चेयर' या फिर मुहावरे की भाषा में 'पद' या 'सत्ता।' जैसा आप देख सकते हैं, सुनने वाले के सामने बहुत से विकल्प हैं, जिनमें से वह अपना मनचाहा मतलब निकाल सकता है। अगर वक्ता बिलकुल स्पष्ट न हो, तो गलत मतलब निकलने की आशंका बढ़ जाती है। ध्यान रहे, विशेषणों के प्रयोग से भाषा स्पष्ट होती है, इसलिए उनका इस्तेमाल करके अपनी बात को स्पष्ट कर दें। जैसे, अगर आप कुर्सी के बजाय रिवॉल्विंग चेयर कहते हैं, तो आपकी बात सुनकर श्रोता फाइबर चेयर का गलत अर्थ नहीं निकाल सकता, क्योंकि आपने पूरी बात स्पष्ट कर दी है।

अक्सर देखा जाता है कि लोग भाषा का इस्तेमाल सिर्फ अपनी बात कहने के लिए करते हैं, लेकिन अभिव्यक्ति या बताना तो भाषा का सिर्फ एक पहलू है। यह तो वैसी ही बात हो गई कि आप कोई उपयोगी सामान कूरियर कर दें और यह चिंता ही न करें कि वह सामने वाले को मिला या नहीं। भाषा का दूसरा पहलू सामने वाले तक सही बात पहुँचना भी है। अक्सर दूसरे पहलू में ही लुटिया डूबती है। हमारी बात सामने वाले तक पहुँच ही नहीं पाती या फिर गलत पहुँचती है।

संवाद की तुलना पॉवर स्टेशन से होने वाली बिजली की सप्लाई से भी की जा सकती है। जिस तरह ट्रांसमिशन के दौरान बहुत सी बिजली बर्बाद हो जाती है, उसी तरह भाषा में भी बहुत सा अर्थ रास्ते में बर्बाद हो जाता है। महत्वपूर्ण सवाल यह है कि भाषा के क्षेत्र में हम इस ट्रांसमिशन लॉस को कैसे रोक सकते हैं?

भाषा की पहली दुविधा यह है कि हम जो बात दूसरों तक पहुँचाना चाहते हैं, वह सामने वाले तक उसी स्वरूप में नहीं पहुँच पाती। इसका मूल कारण यह है कि शब्द प्रतीक होते हैं और हम सबके दिमाग की डिक्शनरी में शब्दों के अलग-अलग अर्थ होते हैं। आइए, कंप्यूटर की डिक्शनरी का उदाहरण देखते हैं। अगर आप वर्ड में टाइप करते हैं जयपुर, तो फौरन उसके नीचे लाल लकीर आ जाती है, जिसका मतलब है कि कंप्यूटर की डिक्शनरी में वह शब्द नहीं है। इसी तरह हमारे दिमाग की डिक्शनरी में भी कई शब्दों के अर्थ नहीं होते, इसलिए हम मजबूरी में उसका गलत मतलब निकाल लेते हैं। मान लें, कोई आपसे कहता है कि वह अलग 'पैरेडाइम' के हिसाब से चलता है। आपके दिमाग की डिक्शनरी में यह शब्द है ही नहीं, इसलिए आप कुछ नहीं समझ पाते। देखिए, संवाद करते समय हम डिक्शनरी साथ नहीं रखते हैं, इसलिए अपरिचित शब्द सामने आने पर अर्थ का अनर्थ होने की आशंका बढ़ जाती है। इससे बचने के लिए यह जरूरी है कि हम अपना ज्ञान झाड़ने के चक्कर में भारी-भरकम शब्दों का इस्तेमाल न करें और अगर सामने वाला करे, तो उसका मतलब पूछ लें।

मान लें, आप कहते हैं, 'वह लड़का बदमाश है।' अब 'बदमाश' से आपका क्या मतलब है? आप शायद 'चंचल' कहना चाहते हैं, लेकिन मेरे दिमाग की डिक्शनरी में 'बदमाश' का मतलब है 'गुंडा,' इसलिए मैं तो यही समझूँगा कि आप उसे गुंडा कह रहे हैं। हो गया न अनर्थ! देखिए, एक ही शब्द के कई मतलब हो सकते हैं और यहीं पर बहुत बड़ा पेंच होता है। आप शब्द में कौन सा मतलब भर रहे हैं और मैं उसका कौन सा मतलब निकाल रहा हूँ, इन दोनों में बहुत अंतर हो सकता है और अक्सर होता भी है।

संवाद की दुविधा का एक और कारण यह है कि हम सामने वाले के कहे शब्द सुनते ही नहीं हैं। क्लास में टीचर बड़ा ही ज्ञानवर्धक लेक्चर दे रहा है और पीछे की डेस्क पर बैठे विद्यार्थी

आईपीएल के क्रिकेट मैच की बातचीत में तल्लीन हैं। अगर टीचर रुककर कोई सवाल पूछ ले, तो क्या ये विद्यार्थी जवाब दे पाएँगे? कतई नहीं। कारण स्पष्ट है: उन्होंने बात सुनी ही नहीं थी।

भाषा के 8 बुनियादी सिद्धांत

'भाषा किसी विचार को मेरे दिमाग से आपके दिमाग में बिना ऑपरेशन किए पहुँचाने का साधन है।' - मार्क एमिडॉन

शादी में एक आदमी बहुत देर से खाना खा रहा था। किसी ने उससे पूछा, 'कब तक खाओगे?'

उसने कहा, 'मैं तो खुद खा-खा के दुखी हूँ, पर क्या करूँ, कार्ड में लिखा है कि खाने का समय 7 बजे से 10 बजे तक है।'

1. ईश्वर ने हमें दो कान और एक मुँह दिया है

ईश्वर ने आपको दो कान इसलिए नहीं दिए हैं, ताकि आप एक कान से सुनकर दूसरे से निकाल दें। उसने दो कानों के बीच एक दिमाग भी दिया है, ताकि शब्द किधर से भी आएँ, सीधे आपके दिमाग में जाएँ। अपने कानों को कंप्यूटर का माउस मान लें और दिमाग को सीपीयू। माउस को राइट क्लिक करें या लेफ्ट क्लिक, जानकारी सीधे सीपीयू में पहुँचती है, जो उस जानकारी को प्रोसेस करके मॉनीटर पर डिस्प्ले कर देता है। याद रखें कि ईश्वर ने हमें कान दो दिए हैं, जबकि मुँह एक ही दिया है। यह भी न भूलें कि बोलना मुँह का सिर्फ पार्ट-टाइम काम है। मुँह का प्रमुख काम तो भोजन करना और पानी पीना है; लेकिन कुछ लोग इस तरह व्यवहार करते हैं, जैसे बोलना ही मुँह का मुख्य काम हो। ईश्वर के इरादे को समझें: मुँह कम खोलें, कान ज्यादा खोलें और दिमाग तो हमेशा खुला रखें। भाषा की दुविधा दूर करने का इससे अच्छा कोई उपाय नहीं है।

2. सुनना बोलने से ज्यादा महत्वपूर्ण होता है

यह न भूलें कि संवाद कौशल के दो हिस्से होते हैं: बोलना और सुनना। एक लोकप्रिय कहावत है, 'बोलना चाँदी जैसा है, मौन सोने जैसा है।' दरअसल इसे इस तरह कहना ज्यादा अच्छा रहेगा, 'बोलना चाँदी जैसा है, सुनना सोने जैसा है।' सुनने का कौशल सीखना ज्यादा महत्वपूर्ण है। और मजे की बात यह है कि सुनने का कौशल न तो सीखा जाता है, न सिखाया जाता है। क्या स्कूल-कॉलेज में कभी सुनने के कौशल पर किसी टीचर ने आपकी क्लास ली थी? जाहिर है, नहीं! वैसे तो बोलने के कौशल पर भी कभी स्कूल-कॉलेजों में नहीं पढाया जाता, लेकिन फिर भी वाद-विवाद या तात्कालिक भाषण जैसी प्रतियोगिताओं द्वारा उसे प्रोत्साहित किया जाता है। किसी विद्वान के शब्द याद रखें, जब आपका मुँह खुला रहता है, तो आप कुछ नहीं सीखते हैं। आप तो तब सीखते हैं, जब आपके कान खुले रहते हैं और दिमाग भी।

3. बॉडी लैंग्वेज की सीमाएँ होती हैं

बॉडी लैंग्वेज का ज्ञान उपयोगी तो है, लेकिन यह न भूलें कि बॉडी लैंग्वेज की भी सीमाएँ होती हैं। बॉडी लैंग्वेज के माध्यम से हम मूलतः अपनी भावनाओं का इजहार करते हैं; वैचारिक क्षेत्र में यह ज्यादा कारगर नहीं होती। बॉडी लैंग्वेज यह तो बता सकती है कि हम कब झूठ बोल रहे हैं, लेकिन यह किसी को न्यूटन की गति का पहला नियम या प्रॉडक्ट के लाभ नहीं समझा सकती। तो यह याद रखने में समझदारी है कि बॉडी लैंग्वेज हमेशा कारगर नहीं होती और वैचारिक चर्चा में शब्द ही प्रमुख अस्त्र होते हैं।

4. इरादा सबसे महत्वपूर्ण होता है

संवाद करते वक्त यह जानना बहुत महत्वपूर्ण है कि शब्दों का उतना महत्व नहीं होता, जितना कि इरादे का। अगर कोई आपको 'पगला' कहता है, तो महत्व शब्द का नहीं, उसके इरादे का है। यह विचार करें कि क्या वह आपको नीचा दिखाने या अपमानित करने के लिए ऐसा कर रहा है? या फिर मजाक में कह रहा है? संवाद के लक्ष्य को कभी न भूलें। अगर आपका लक्ष्य मधुर संबंध बनाना है, तो सुनने और बोलने में समय का निवेश करें। दूसरी ओर, अगर आपातकालीन स्थिति है, तो लंबी-चौड़ी भूमिका न बनाएँ और फटाफट अत्यावश्यक बात बता दें।

5. गलत भाषा गलतफहमियों की जड़ होती है

भाषा ही वह चीज है, जो इंसान को पशुओं से अलग करती है। लेकिन लोग भाषा का जितना दुरुपयोग करते हैं, उतना शायद समय के अलावा किसी दूसरी चीज का नहीं करते। अक्सर गलत भाषा के कारण गलतफहमियाँ हो जाती हैं, कई बार तो लड़ाई-झगड़े की नौबत तक आ जाती है। कुछ लोग कहते हैं कि 'अंधों के अंधे ही होते हैं' वाक्य के कारण ही महाभारत का युद्ध हुआ। इसलिए संवाद कौशल को गंभीरता से लें और इसमें माहिर बनने की पूरी कोशिश करें। अंधों के हाथी की तरह हम सभी अपने दृष्टिकोण से चीजों को देखकर शब्दों का इस्तेमाल करते हैं, जबकि दूसरे अपने दृष्टिकोण से उनका मतलब समझते हैं। जाहिर है, इसमें गलतफहमियों की गुंजाइश हमेशा रहती है और इस बारे में जागरूक रहने पर आप बहुत सी समस्याओं से बच सकते हैं।

6. सिर्फ गौर से सुनना ही काफी नहीं है

दर्जनों पुस्तकें हमें बताती हैं कि किसी दूसरे की बात समझने के लिए हमें पूरे गौर से सुनना चाहिए। लेकिन सिर्फ सुनना ही काफी नहीं है। हमारे पास ऐसे साधन होने चाहिए, ताकि हम सुनी हुई बातों की व्याख्या करके असल अर्थ तक पहुँच जाएँ। शब्द अभिव्यक्ति का माध्यम हैं, लेकिन शब्द छिपाने का साधन भी बन सकते हैं। शब्दों के माध्यम से इंसान कई बार झूठ का नकाब ओढ़ लेता है, झूठी छवि प्रस्तुत करता है, झूठे बहाने बनाता है, झूठे वादे करता है। तो भाषा झूठ का माध्यम भी बन सकती है। जब आप इसकी व्याख्या करके असल अर्थ तक पहुँचने का तरीका जान लेंगे, तभी आप संवाद कौशल में निपुण बन सकते हैं।

7. शब्दों की व्याख्या महत्वपूर्ण होती है

शब्दों की व्याख्या करने के बाद ही आपको पूरा अर्थ मालूम चल सकता है। संवाद कौशल में डिक्शनरी का अर्थ ज्यादा मायने नहीं रखता। आपको तो सिर्फ यह पता लगाना है कि सामने वाला कहना क्या चाहता है। यह कोई गूढ़ या रहस्यमयी चीज नहीं है। हम दिन भर में हजारों शब्द बोलते हैं और दसियों लोगों से बातचीत करते हैं। वे हमसे कुछ कहने की कोशिश कर रहे हैं, हम उनसे कुछ कहने की कोशिश कर रहे हैं, लेकिन मूल सवाल यह है कि क्या हम उनकी बात समझ पा रहे हैं और क्या वे हमारी बात समझ पा रहे हैं। शायद नहीं। कारण सिर्फ यह है कि हम उनके या वे हमारे शब्दों की सही व्याख्या करने की जहमत नहीं उठा रहे हैं। भाषा की व्याख्या करना एक बड़ी दिलचस्प आदत बन सकती है। अगर आप शाम को दिन भर कहे-सुने शब्दों की व्याख्या करते हैं, तो यह आपकी हॉबी भी बन सकती है ... एक ऐसी हॉबी, जिससे आपको काफी फायदा होगा।

४. हर एक की प्रोसेसिंग स्पीड अलग-अलग होती है

हम सभी अनूठे हैं, लेकिन हम यह बात भूल जाते हैं। हम अक्सर अपने ही पैमाने से सबका मूल्यांकन करते हैं। कंप्यूटर का उदाहरण देखें। अगर आपके कंप्यूटर का माइक्रोप्रोसेसर लेटेस्ट है, तो यह बहुत तेजी से काम करेगा, लेकिन हो सकता है कि सामने वाले के कंप्यूटर में पुराना माइक्रोप्रोसेसर लगा हो, जिसकी वजह से वह धीमा काम करे। कोडिंग और डिकोडिंग की प्रक्रिया में प्रोसेसिंग स्पीड बहुत मायने रखती है, इसीलिए कई बार धीमी प्रोसेसिंग स्पीड वाले लोगों को कोई बात देर में समझ आती है। कुछ लोग तूफान मेल की तरह धड़धड़ाकर बोलते हैं, तो कुछ इतनी धीरे-धीरे बोलते हैं, जैसे धीमी गति के समाचार पढ़ रहे हों। यह सब प्रोसेसिंग स्पीड पर निर्भर करता है। अगर कोई बहुत तेजी से बोलता है, तो आम तौर पर उसकी प्रोसेसिंग स्पीड तेज होती है। ऐसे में आपको भी तेजी से बोलने की कोशिश करनी चाहिए, वरना सामने वाला आपके धीमेपन पर झुँझलाने लगेगा। अगर सामने वाले की गति धीमी है, तो आपको भी अपनी गति धीमी कर लेनी चाहिए, वरना सामने वाला आपकी बात समझ ही नहीं पाएगा।

संवाद प्रक्रिया के 6 पायदान

'दुनिया में कितनी भाषाएँ हैं? शायद 6 अरब! हममें से हर व्यक्ति अपनी अनूठी भाषा में बात करता, सुनता और सोचता है, जिसे हमारी संस्कृति, अनुभव, पेशा, व्यक्तित्व, सामाजिक परंपराएँ और नजरिए आकार देते हैं। हूबहू हमारे जैसी भाषा का इस्तेमाल करने वाले व्यक्ति के मिलने की संभावना बहुत कम है।' - अज्ञात

शरलॉक होम्स और डॉ. वाटसन एक कैंपिंग ट्रिप पर गए। रात को वे गहरी नींद में सो गए। रात को अचानक होम्स ने वाटसन को जगाया, 'वाटसन, ऊपर देखकर बताओ कि तुम्हें क्या दिखाई देता है।'

वाटसन ने जवाब दिया, 'मुझे लाखों-करोडों तारे दिख रहे हैं।'

होम्स ने पूछा, 'इससे तुम्हें क्या पता चलता है?'

वाटसन ने दिमाग पर जोर डाला, 'खगोल की दृष्टि से मुझे पता चलता है कि ब्रह्मांड में लाखों-करोडों आकाशगंगाएँ और ग्रह हो सकते हैं। ज्योतिष की दृष्टि से मुझे पता चलता है कि शनि सिंह राशि में है। समय की दृष्टि से मुझे पता चलता है कि लगभग सवा तीन बजे हैं। धर्म की दृष्टि से मुझे यह पता चलता है कि ईश्वर सर्वशक्तिमान है और हम बहुत ही क्षुद्र

इंसान हैं। मौसम की दृष्टि से मुझे पता चलता है कि कल दिन सुहाना रहेगा। वैसे इससे आपको क्या पता चलता है?'

एक पल खामोश रहने के बाद होम्स बोला, 'वाटसन, इससे मुझे पता चलता है कि किसी ने हमारा टेंट चुरा लिया है।'

अगर हम संवाद प्रक्रिया के छह पायदानों को अच्छी तरह समझ लें और उनका लगातार ध्यान रखें, तो हम संवाद कौशल में माहिर बन सकते हैं। इन छह पायदानों में से शुरुआती तीन पायदान वक्ता यानी बोलने वाले से संबंधित हैं, जबकि आखिरी तीन पायदान श्रोता या सुनने वाले से। आइए, इन सभी के बारे में संक्षेप में जानते हैं:

1. विचार/भाव
2. कोडिंग/मंतव्य
3. अभिव्यक्ति/शब्द बोलना
4. शब्द सुनना/श्रवण
5. डिकोडिंग/व्याख्या
6. विचार/भाव समझना और प्रतिक्रिया करना

1. विचार/भाव

यह वह मूल उद्देश्य होता है, जिसकी वजह से हम कुछ कहने के लिए प्रेरित होते हैं। हम बुनियादी तौर पर इसलिए बोलते हैं, क्योंकि हमें कोई विचार या भाव व्यक्त करना होता है। हमारी अभिव्यक्ति के मूलतः दो प्रकार हैं: क्रिया और प्रतिक्रिया। क्रिया में आप बातचीत का सिलसिला शुरू करते हैं, जबकि प्रतिक्रिया में आप सामने वाले की बात का जवाब देते हैं।

2. कोडिंग/मंतव्य

यह संवाद प्रक्रिया का दूसरा और बहुत महत्वपूर्ण पायदान है। इसमें आप अपने विचार या भाव के लिए उचित प्रतीक या शब्द खोजते हैं। आपने कभी एक बात पर गौर किया है? हम खुद को बहुत अनूठा समझते हैं, अपने अनुभवों को बड़ा अनोखा समझते हैं, लेकिन हम उन्हें सदियों पुराने शब्दों में ही व्यक्त करते हैं, जिनका इस्तेमाल करोड़ों लोग कर चुके हैं और कर रहे हैं। इसका यह मतलब है कि अगर हमारा अनुभव सचमुच अनोखा है, तो हम उसके अनोखेपन को व्यक्त कर ही नहीं सकते। सौभाग्य से हमारे ज्यादातर अनुभव सामान्य भाषा में व्यक्त किए जा सकते हैं। अपने विचार या भाव को सही शब्दों में बदलने की प्रक्रिया ही कोडिंग कहलाती है।

कोडिंग में आपकी शिक्षा-दीक्षा, आपके परिवेश, सामने मौजूद व्यक्ति, आपकी मानसिक परिस्थिति आदि की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। अगर आप शांत हैं, तो कोडिंग अच्छी होती है, लेकिन गुस्से या हड़बड़ी में कोडिंग गड़बड़ा जाती है और आप स्पष्ट बात नहीं कह पाते हैं या पूरी बात ठीक से व्यक्त नहीं कर पाते हैं।

अगर आपका शब्द-भंडार समृद्ध है, तो अपने विचार की कोडिंग के लिए आपके पास बहुत से विकल्प मौजूद होते हैं। दूसरी ओर, अगर आपका शब्द-भंडार कमजोर है, तो आपके पास सीमित विकल्प होते हैं। सामने मौजूद व्यक्ति या श्रोता का भी आपकी कोडिंग पर फर्क पड़ता है। कोडिंग में इस बात का बड़ा महत्व होता है कि आप ३० साल के आदमी को कोई बात समझा रहे हैं या ५ साल के बच्चे को। कोडिंग करते समय हमेशा ध्यान रखें कि आपका उद्देश्य सामने वाले को अपनी बात पूरी तरह समझाना है, इसलिए वही शब्द चुनें, जो उसकी समझ में आ जाएँ।

हर व्यक्ति की कोडिंग की गति में फर्क होता है। किसी की गति तेज होती है और किसी की धीमी। मस्तिष्क की प्रोसेसिंग

स्पीड से ही तय होता है कि वह कोडिंग की इस प्रक्रिया को कितनी तेजी से करता है। कोडिंग की गति इस बात पर भी निर्भर करती है कि आप उस परिस्थिति में कितनी बार रह चुके हैं। अगर आपके सामने वह स्थिति अक्सर आती रहती है, तो आपकी प्रोसेसिंग स्पीड बहुत तेज होगी, लेकिन अगर स्थिति नई है, तो आपके मस्तिष्क को सही शब्द चुनने में अपेक्षाकृत ज्यादा समय लगेगा। इसके अलावा, अगर आप उस विचार या भाव से खुश हैं, तो कोडिंग जल्दी होती है। दूसरी तरफ, अगर आप उस विचार या भाव से कष्ट महसूस करते हैं, तो आपकी विचार प्रक्रिया धीमी हो जाएगी। जाहिर है, भावविव्हल होने की अवस्था में कोडिंग की प्रक्रिया में ऊह, आह, आउच, ओह, वाह जैसे विस्मयादिबोधक शब्द भी शामिल हो जाते हैं।

3. अभिव्यक्ति/शब्द बोलना

अभिव्यक्ति संवाद प्रक्रिया का तीसरा पायदान है। कोडिंग की प्रक्रिया में मस्तिष्क हमें शब्द चुनकर देता है, जिन्हें हमें बोलना होता है। अभिव्यक्ति बहुत महत्वपूर्ण है, क्योंकि सिर्फ शब्द ही काफी नहीं होते। उन्हें बोलने का अंदाज भी महत्वपूर्ण होता है। यहीं पर बॉडी लैंग्वेज का खेल शुरू होता है। हम कौन से शब्द बोलते हैं, यह तो महत्वपूर्ण है ही, लेकिन यह भी कम महत्वपूर्ण नहीं है कि हम उन्हें कैसे बोलते हैं। हमारी भाव-भंगिमा कैसी है? हमारा लहजा कैसा है? हमारी आवाज का स्तर कैसा है? हम जोर से बोल रहे हैं या धीरे-धीरे? हमारी शैली कैसी है?

आइए, कमजोर अभिव्यक्ति का एक उदाहरण देखें। मान लें, हमने सुबह किसी मोटे सेठ को केले के छिलके पर फिसलते देखा, जिससे उसके सफेद धोती-कुर्ते पर कीचड़ लग गया और वह चारों खाने चित्त हो गया (क्या पता क्यों, मोटे आदमी का गिरना ज्यादा मजेदार होता है और सफेद कपड़े खराब होने में हर देखने वाले को बड़ा मजा आता है)। अगर किसी दोस्त को यह

प्रसंग बताते समय हम सामान्य अंदाज में कहते हैं, 'सुबह मैंने एक सेठ को गिरते देखा,' तो यह वाक्य सुनने के बाद उसका चेहरा गंभीर ही रहेगा। आप उसके हँसने की उम्मीद कर रहे थे, लेकिन वह गंभीर रहा। कारण? हमारी अभिव्यक्ति की गड़बड़ी। आपने उसे यह संकेत ही नहीं दिया कि यह बात मजेदार है। आपने अपनी बात की चटपटी कोडिंग नहीं की। आपने उसे मसालेदार नहीं बनाया। आपने सिर्फ सामान्य अंदाज में बात बताई, इसलिए आपको सामान्य प्रतिक्रिया ही मिली। जाहिर है, कोडिंग में शब्दों के अलावा चेहरे के हाव-भाव और बॉडी लैंग्वेज से भी मदद मिलती है। अगर आप अपनी बातचीत की गोपनीय कोडिंग करना चाहते हैं, तो आपको किसी के कान के पास मुँह लाकर फुसफुसाने से मदद मिलेगी।

4. शब्द सुनना

शब्द सुनना बड़ा ही सरल काम लगता है, लेकिन है नहीं। हमारी सुनने की गति सामने वाले के बोलने की गति के मुकाबले काफी ज्यादा होती है, इसलिए लोगों की बातें सुनते समय हमारा दिमाग आसानी से भटक सकता है, और अक्सर भटकता भी है। सफल श्रोता सक्रियता से सुनते हैं। वे पूरा ध्यान केंद्रित करते हैं, नजरों से नजरें मिलाते हैं, उपयुक्त समय पर सिर हिलाते हैं, बीच-बीच में हूँ-हाँ करते हैं, सवाल पूछते हैं, पूरी बात अच्छी तरह समझना चाहते हैं और आपको बोलने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। बहरहाल, आज की भाग-दौड़ भरी जिंदगी में अच्छे श्रोता बिरले ही होते हैं। ज्यादातर लोग तो सुनते समय किसी दूसरी चीज के बारे में सोचने लगते हैं, अपनी बात कहने की तैयारी करते हैं या जवाब देने की हड़बड़ी में रहते हैं। अगर मामला यह है, तो आप सक्रिय नहीं, बल्कि निष्क्रिय श्रोता हैं। आपका पूरा ध्यान तो अपनी बात कहने पर ही लगा हुआ है। आप तो बस सामने

वाले के रुकने का इंतजार कर रहे हैं और उसकी बात समझने का आपका कोई इरादा है ही नहीं।

कई बार हम पहला वाक्य सुनकर ही अंदाजा लगा लेते हैं कि सामने वाला क्या कहना चाहता है। फिर हम उसका जवाब तैयार करने लगते हैं और उसके आगे के शब्दों पर ध्यान ही नहीं देते। यदि हमने पूरी बात नहीं सुनी है या गलत सुनी है, तो हम संकट में हैं और संवाद की ट्रेन पटरी से उतर चुकी है। आश्चर्यजनक बात तो यह है कि संवाद प्रक्रिया के इस पायदान को सबसे ज्यादा उपेक्षित किया जाता है और इसके बावजूद लोगों का काम चल जाता है।

इस प्रक्रिया के कारण जो झमेला हो सकता है, उसका एक उदाहरण देखें। मान लें, इंटरव्यू में कोई आपसे यह सवाल पूछता है, 'शेक्सपियर के सॉनेट्स के बारे में कुछ बताएँ।' आपका पूरा ध्यान उसकी बात पर नहीं है, इसलिए आप शेक्सपियर सुनते ही जवाब सोचने लगते हैं। अंत में आप उसका कहा 'बताएँ' सुनते हैं। आप फटाफट शेक्सपियर के मशहूर नाटकों के बारे में विस्तार से बताने लगते हैं, लेकिन इंटरव्यू लेने वाले ने आपसे यह तो पूछा ही नहीं था। वह तो शेक्सपियर के नाटकों के नहीं, सॉनेट्स के बारे में जानना चाहता था। अगर आप पूरी बात सुन लेते, तो आपसे यह गलती नहीं होती और आप इंटरव्यू में फेल नहीं होते।

5. डिकोडिंग/व्याख्या

बोलने से पहले हम कोडिंग करते हैं और सुनने के बाद डिकोडिंग। कारण वही है: शब्द प्रतीक होते हैं। डिकोडिंग की प्रक्रिया में आप सामने वाले की बात का अर्थ निकालते हैं। आप अपने शब्द-भंडार में हाथ डालकर उसके शब्दों का मतलब खोजने की कोशिश करते हैं। यहाँ पर गड़बड़ी की काफी गुंजाइश रहती है। याद रहे, जब भी किसी शब्द के दो अर्थ संभव होते हैं

(और आम तौर पर ज्यादातर शब्दों के दो क्या, दो से ज्यादा अर्थ होते हैं), तो हम अपने फिल्टर के हिसाब से मनचाहा अर्थ निकाल लेते हैं, जिससे खास तौर पर भावनात्मक क्षेत्र में काफी दिक्कत खड़ी हो जाती है। मिसाल के तौर पर, कोई कहता है, 'शर्माजी की लड़की बड़ी गड़बड़ है।' अगर आपने नकारात्मक चश्मा पहन रखा है, तो फौरन आपके मन में यह विचार आ जाता है, 'उसका जरूर किसी से लफड़ा चल रहा होगा, वह चरित्रहीन है, आखिर वह बड़ी स्टाइल मारती है।' जबकि शायद सामने वाला सोच रहा होगा, 'वह बेढंगे कपड़े पहनती है।' इस तरह कोडिंग और डिकोडिंग की प्रक्रिया में गाड़ी बड़ी आसानी से पटरी से उतर सकती है। महत्वपूर्ण मामलों में बेहतर यही होगा कि हम अपनी कल्पना की उड़ान भरने के बजाय सामने वाले से पूछकर उसका स्पष्ट अर्थ पता कर लें।

वैसे इस मामले में बॉडी लैंग्वेज भी आपकी मदद कर सकती है। यदि सामने वाला बहुत धीमी आवाज में इधर-उधर देखकर आपके कान के पास मुँह लाकर यह बात कह रहा है, तो आप अंदाजा लगा सकते हैं कि 'गड़बड़' का मतलब 'काफी गड़बड़' होगा। डिकोडिंग के समय हम शब्दों के साथ-साथ बॉडी लैंग्वेज, शैली, प्रसंग आदि बहुत सी चीजों की मदद लेते हैं। मान लें, कोई हमें 'महान' कहता है और यह कहते समय उसका लहजा व्यंग्यात्मक है, तो निश्चित रूप से हम 'महान' की डिकोडिंग करते समय 'महामूर्ख' अर्थ लगाएँगे।

एक फिल्म में अमिताभ बच्चन और शशि कपूर के बीच का संवाद कोडिंग और डिकोडिंग की उलझन को स्पष्ट कर देता है। उनमें से एक चमचमाती कार की तारीफों के पुल बाँध रहा है, जबकि दूसरा सुंदर लड़की के। दोनों ही अपने-अपने ख्यालों में खोए हुए हैं और इस तरह की बातें कर रहे हैं, 'अगर मिल जाए, तो मजा आ जाए,' 'क्या चीज है?' आदि। एक लड़की के बारे में बात कर रहा था, दूसरा कार के बारे में समझ रहा था। इस गड़बड़ी में

दर्शकों को मजा आ गया, लेकिन असली जिंदगी में ऐसी उलझन से काफी परेशानी खड़ी हो सकती है।

डिकोडिंग में हमारे पुराने अनुभवों और सामने वाले व्यक्ति के पुराने रिकॉर्ड से भी फर्क पड़ता है। अगर सामने वाले की छवि यह है कि वह आदतन झूठ बोलता है, तो डिकोडिंग करते वक्त हम यह बात ध्यान रखेंगे और उसकी बात पर यकीन नहीं करेंगे। दूसरी तरफ, अगर हमें लगता है कि सामने वाला वादे का पक्का है और बिलकुल सच्चा है, तो हम उसकी बात को ज्यादा महत्व देंगे। निष्कर्ष यह है कि सामने वाले की छवि डिकोडिंग में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। इसलिए अपनी छवि अच्छी बनाना न भूलें।

6. विचार/भाव समझना और प्रतिक्रिया करना

डिकोडिंग करके हम अपने हिसाब से मतलब निकाल लेते हैं, लेकिन हम अक्सर यह पुष्टि करने की कोशिश ही नहीं करते कि हमने जो मतलब निकाला है, वह कितना सही है। हम अक्सर बगैर सही या पूरा मतलब समझे अपने दृष्टिकोण से बात आगे बढा देते हैं। ऊपर वाले उदाहरण में हम 'गड़बड़' का मतलब 'चरित्रहीन' निकालकर आगे कहते हैं, 'अभी परसों रात को ही तो मैंने उसे किसी लड़के के साथ रेस्टोरेंट में देखा था। क्या पता आजकल के लड़के-लड़कियाँ इतने क्यों बिगड़ रहे हैं?'

आपने सामने वाले की बात का गलत मतलब ही नहीं निकाला है, बल्कि बात को इस तरह आगे बढ़ाया है, जिससे ऐसे और उदाहरण दिए जा सकते हैं। इसी को कहते हैं बात का बतंगड़ और राई का पहाड़ बनाना। इसलिए सही बात को समझना अनिवार्य है। हर महत्वपूर्ण बात के मामले में खुद से पूछना न भूलें, क्या सामने वाला यही कहना चाहता है? क्या

उसका मतलब यही है? क्या मैंने उसका मतलब ठीक-ठीक समझ लिया है?

हम जो भी अर्थ समझते हैं, उसी के हिसाब से अपनी प्रतिक्रिया तय करते हैं। अगर हमने गलत अर्थ निकाला है, तो हमारी प्रतिक्रिया भी गलत होगी। जैसे ऊपर दिए 'महान' वाले उदाहरण में अगर हम प्रतिक्रिया करते हुए 'धन्यवाद' कहते हैं, तो सामने वाला या तो अपना सिर पीट लेगा या आपका सिर फोड़ देगा।

संवाद प्रक्रिया के छह पायदानों पर विचार करते समय यह ध्यान रखें कि जिस तरह ट्रांसमिशन में बिजली का नुकसान होता है, उसी तरह भाषा के संप्रेषण में भी अर्थ का नुकसान होता है। इस बारे में सावधान रहें और अर्थ को जितना बचा सकते हों, बचाएँ।

संवाद कौशल
के 8 सूत्र

संवाद कौशल का पहला सूत्रः प्रसंग या संदर्भ

'भाषा गलतफहमियों की जड़ है।' - एंटोइन डे सेंट-एक्जुपरी

> कंजूसः टूथब्रश दे दो। मेरे ब्रश का एक बाल टूट गया है।
>
> दुकानदारः एक बाल टूटा है, तो नया क्यों खरीद रहे हो?
>
> कंजूसः जो बाल टूटा है, वह आखिरी था।

संवाद कौशल का पहला सूत्र है प्रसंग। यानी स्थिति या परिस्थिति। यानी पृष्ठभूमि। अगर परिस्थिति सही नहीं है, तो बेहतर से बेहतर भाषा का भी परिणाम शून्य होगा। मान लें किसी के घर में आग लगी हुई है और ऐसे में आप उससे राजनीति या धर्म संबंधी बेहतरीन बात कहें, तो क्या होगा? कुछ भी नहीं होगा। वह आपकी बात पर ध्यान ही नहीं देगा।

कई बार परिस्थिति बहुत स्पष्ट दिख जाती है, लेकिन कई बार यह उतनी स्पष्ट नहीं होती। मिसाल के तौर पर, आप किसी

से पूछना चाहते हैं कि आपका कोई काम हुआ या नहीं। तभी आपको पता चलता है कि उसका ऑपरेशन हुआ है और वह पंद्रह दिन तक अस्पताल में भर्ती रहा। अब आप क्या करेंगे? उससे अपने काम के बारे में पूछेंगे या फिर उसकी तबियत के बारे में?

संवाद कौशल का पहला सूत्र प्रसंग या संदर्भ है। अगर प्रसंग सही नहीं है, तो भाषा निष्फल है। यह रेगिस्तान में गन्ना लगाने जैसी बात है। प्रसंग या संदर्भ सही होने पर ही बाकी सारी चीजों का महत्व होता है।

संवाद कौशल का दूसरा सूत्रः किसने कहा?

'भाषा पुल भी हो सकती है और दीवार भी।' - शेन टूरटेलोट

पप्पूः पापा बहुत डरपोक हैं।

मम्मीः कैसे?

पप्पूः जब भी सड़क पार करते हैं, मेरी उँगली पकड़ लेते हैं और कहते हैं कि छोड़ना मत।

संवाद कौशल का दूसरा सूत्र हैः 'किसने कहा?' मान लें, कोई आपसे कहता है, 'आपकी मौत तय है।' महत्वपूर्ण बात यह है कि कहने वाला व्यक्ति कौन है। अगर वह डॉक्टर है, तो उसकी बात में दम है। अगर वह ज्योतिषी है, तो उसकी बात विचारणीय है। लेकिन अगर कोई सीधा-सादा व्यक्ति चिढ़कर आपसे यह बात कह रहा है, तो उसकी बात पर ज्यादा गौर नहीं करना चाहिए। कहने वाला कौन है, इससे ही बात का महत्व तय होता

है। बात वही रहती है, लेकिन कहने वाले के हिसाब से उसका महत्व अलग हो जाता है।

महाभारत के युद्ध में पांडव सेना द्रोणाचार्य के पराक्रम को रोकना चाहती थी, इसलिए उन्होंने द्रोणाचार्य से झूठ बोला कि उनका पुत्र अश्वत्थामा मर गया है। द्रोणाचार्य ने कहा कि वे यही बात धर्मराज युधिष्ठिर के मुँह से सुनना चाहते हैं। युधिष्ठिर की छवि सत्यवादी की थी, इसलिए उनकी बात का वजन ज्यादा था।

आप जो कह रहे हैं, उसे सामने वाला मानेगा या नहीं, यह इस बात पर निर्भर करता है कि वह आपको कितना महत्व देता है, आपका पुराना रिकॉर्ड कैसा है, उसके मन में आपकी छवि कैसी है। इसके अलावा वह यह भी देखेगा कि कहीं आपकी कथनी और करनी में अंतर तो नहीं है। अगर आप उसे सेहतमंद बनने की सलाह देते हैं, तो वह देखेगा कि आप खुद कितने सेहतमंद हैं। अगर आप उसे अमीर बनने का तरीका बताते हैं, तो वह देखेगा कि आप खुद कितने अमीर हैं। सामने वाला आपकी बात को महत्व तभी देगा, जब वह आपको महत्व देता हो। क्या आपका हुलिया यह बता रहा है कि आप महत्वपूर्ण हैं। क्या आपके स्वभाव या व्यवहार से यह पता चल रहा है कि आप सफल हैं? क्या आपका व्यक्तित्व इतना प्रभावशाली और आकर्षक है कि सामने वालों पर उसका सकारात्मक असर पड़ता है? क्या आप इतने विश्वसनीय हैं कि आपकी बात पर भरोसा किया जा सकता है?

याद रखें, दूध का जला छाछ भी फूँक-फूँककर पीता है और आप किसी को एक बार तो मूर्ख बना सकते हैं, लेकिन दोबारा नहीं बना सकते। अगर आप एक बार खराब प्रॉडक्ट बेचने में कामयाब हो भी जाएँ, तब भी रिपीट सेल की उम्मीद न रखें। हमेशा ईमानदार रहने में सामने वाला का भी भला है और आपका भी भला है। जाहिर है, युधिष्ठिर की तरह आप भी अपनी अच्छी छवि का दुरुपयोग करके एक बार तो अपना मतलब निकाल

सकते हैं, लेकिन इससे आपका जमीन से दो अँगुल ऊपर चलने वाला रथ जमीन पर आ जाएगा और लोग दोबारा आपकी बात पर यकीन नहीं करेंगे।

संवाद कौशल का तीसरा सूत्रः किससे कहा?

'सबसे महत्वपूर्ण चीजें कहना सबसे मुश्किल होता है, क्योंकि शब्द उनका महत्व घटा देते हैं।' - स्टीफन किंग

> पप्पू ने मेडिकल कॉलेज में पढ़ने वाली लड़की को अपने खून से प्रेमपत्र लिखा और कहा, 'जवाब जरूर देना।'
>
> लड़की ने जवाब दिया, 'ब्लड ग्रुप बी पॉजिटिव, हीमोग्लोबिन ८, शुगर २२०।'

संवाद कौशल का तीसरा सूत्र हैः किससे कहा? सामने वाला कौन है? वह कहाँ रहता है? वह क्या करता हैः नौकरी करता है, बिजनेस करता है या बेरोजगार है? उसका परिवार या पृष्ठभूमि क्या है? उसकी आर्थिक स्थिति कैसी है? उसका बौद्धिक स्तर कैसा है? उसकी उम्र, उसकी आदतें क्या हैं? उसकी छवि कैसी है? उसका नजरिया, व्यवहार, शब्दावली कैसी है?

संवाद करते समय हमें यह ध्यान रखना चाहिए कि सामने वाला व्यक्ति सबसे महत्वपूर्ण है, इसलिए हमें अपनी बात की

कोडिंग उसके हिसाब से करनी चाहिए, ताकि वह हमारी पूरी बात समझ जाए। अगर कोई तीन साल का बच्चा आपसे ईश्वर के बारे में पूछता है, तो आप शायद उसे सरल भाषा में छोटा सा उत्तर देंगे । लेकिन तीस साल के व्यक्ति को आप ज्यादा बड़ा उत्तर देंगे। आपकी शब्दावली श्रोता के अनुरूप होनी चाहिए। महान वक्ता हमेशा यही करते हैं। वे अपनी बातों को श्रोताओं के अनुरूप ढालते हैं। अगर आप संवाद कौशल में निपुण बनना चाहते हैं, तो आपको भी ऐसा ही करना चाहिए।

मान लें, आप सेल्समैन हैं और किसी को कोई सामान बेचना चाहते हैं। आप सुबह सात बजे फोन करके उससे अपॉइंटमेंट माँगते हैं। आपको यह पता नहीं है कि वह आदमी अक्सर दस बजे तक सोता रहता है। नतीजा क्या होता है? आपके फोन की घंटी उसकी नींद तोड़ देती है और वह बिना सुने ही आपका प्रस्ताव ठुकरा देता है और आपको अपॉइंटमेंट नहीं मिल पाता।

एक और उदाहरण देखें। मान लें, आप एयर-कंडीशनर बेच रहे हैं। आप किसी के सामने चार घंटे तक अपने प्रॉडक्ट का बेहतरीन गुणगान करते हैं, लेकिन फिर आपको पता चलता है कि वह तो बेरोजगार है और उसके यहाँ फाके की नौबत आई हुई है। जाहिर है, यदि आप पहले ही यह बात मालूम कर लेते, तो आपके चार घंटे बर्बाद नहीं होते।

एक और उदाहरण देखें। मान लें, आप कपड़े बेच रहे हैं। आप अपने रंगीन कपड़ों की जोरदार तारीफ करते हैं और सामने वाले को कुछ कहने का मौका ही नहीं देते। दो घंटे खपाने और दसियों कपड़े दिखाने के बाद आपको पता चलता है कि सामने वाला सिर्फ सफेद कपड़े ही पहनता है। क्या आपको नहीं लगता कि आपको उसकी जरूरत पहले ही पता कर लेनी चाहिए थी?

सामने वाले के बारे में जानकारी हासिल करें। उसकी आदतें मालूम करें। उसकी आर्थिक स्थिति का विश्लेषण करें। उसकी जरूरतों पर गौर करें। अपनी-अपनी सुनाने में कोई तुक नहीं है। सबसे महत्वपूर्ण बात यह जानना है कि सामने वाला क्या चाहता है?

अच्छा टीचर हमेशा विद्यार्थियों में ज्ञान की लौ जलाता है। अच्छा सेल्समैन भी हमेशा लोगों में खरीदने की इच्छा की लौ जला देता है। आप घोड़े को नदी तक तो ले जा सकते हैं, लेकिन पानी पीने के लिए मजबूर नहीं कर सकते। इसी तरह आप ग्राहक को प्रॉडक्ट के पास तक तो ले जा सकते हैं, लेकिन खरीदने के लिए मजबूर नहीं कर सकते। इसके लिए आपको उसे प्रेरित करना होगा, उसके भीतर इस बात की इच्छा पैदा करनी होगी कि वह प्रॉडक्ट खरीद ले। और यह इच्छा कैसे पैदा होगी? उसे इस बात का एहसास करवाकर कि उसे उस चीज की जरूरत है और वह चीज खरीदने से उसे बहुत फायदा होगा।

चूँकि अच्छा सेल्समैन हमेशा परिचितों के संदर्भ देता है, इसलिए आप उसके मोहल्ले या ऑफिस के कुछ लोगों का हवाला दे सकते हैं, जिन्होंने आपसे वह प्रॉडक्ट खरीदा है। संभावित ग्राहक के बारे में जानकारी एकत्रित करने से आपको यह आसानी से पता चल जाएगा कि कौन से रेफरल्स देना उचित रहेगा। उसके सबसे अच्छे दोस्तों का हवाला देने पर आप ज्यादा आसानी से सफल हो जाएँगे।

संवाद कौशल का चौथा सूत्रः कब कहा?

'मेरी भाषा की सीमाएँ ही मेरे विश्व की सीमाएँ हैं।' - लुडविग विटगेन्स्टीन

> बेटाः माँ, मैं स्कूल नहीं जाना चाहता! सभी टीचर मुझे मूर्ख समझते हैं और सभी विद्यार्थी मुझसे नफरत करते हैं।
>
> माँ: नहीं बेटा! तुम्हें स्कूल जाना ही चाहिए, क्योंकि तुम ... 'प्रिंसिपल' हो!

संवाद कौशल का चौथा सूत्र हैः कब कहा? यह बहुत महत्वपूर्ण है। टाइमिंग सटीक होना जरूरी है, तभी प्रभावी हुआ जा सकता है। अगर कोई व्यक्ति परेशान है या दाँत के दर्द से छटपटा रहा है और ऐसे में कोई उससे पिकनिक पर चलने का प्रस्ताव रखता है, तो वह उसे ठुकरा देगा। लेकिन अगर आप उसी व्यक्ति से एक हफ्ते बाद वही प्रस्ताव रखते हैं, तो हो सकता है वह स्वीकार कर ले। ऐसा क्यों? क्योंकि समय बदल गया है,

परिस्थितियाँ बदल गई हैं। सेल्स लाइन में भी यही होता है। कब कहा? यह बड़ा अहम सवाल है। टाइमिंग सही होनी चाहिए। क्रिकेट के खेल में अगर टाइमिंग गलत हो जाए, बल्ला थोड़ी देर पहले घूम जाए, तो खिलाड़ी आउट हो जाता है। सफल क्रिकेटर वही होता है, जो सही समय पर बल्ला घुमाता है। इसी तरह सफल वक्ता वही होता है, जो सही वक्त पर अपनी बात कहता है।

मान लें, आप किसी संपन्न व्यक्ति से पार्ट-टाइम जॉब करने का प्रस्ताव रखते हैं। क्या होगा? वह अस्वीकार कर देगा। लेकिन अगर उसी व्यक्ति की नौकरी छूट जाए और इसके बाद आप उसके सामने यही प्रस्ताव रखें, तो क्या होगा? संभावना इस बात की है कि वह उस प्रस्ताव को स्वीकार कर लेगा और आपको धन्यवाद भी देगा।

आइए, इसका एक उदाहरण देखते हैं। मान लें, कोई शराबी मदहोश अवस्था में आपसे प्रॉडक्ट खरीदने को तैयार हो जाता है। अगले दिन जब वह होश में आएगा, तो शायद अपने वादे से मुकर जाएगा। क्यों? क्योंकि उसने जिस वक्त वह वादा किया था, वह गुजर चुका है और उसे जरा भी याद नहीं है।

कई बार होता यह है कि हम सामने वाले से कोई महत्वपूर्ण निर्णय लेने के लिए कहते हैं और वह हमारी बात मान लेता है। फिर वह इस बारे में दूसरों से बातचीत करता है और वे उससे कहते हैं कि उसने गलत निर्णय ले लिया है। जब हम उससे अगली बार संपर्क करते हैं, तो क्या होता है? वह अपने पुराने निर्णय को उलट देता है। बात वही रहती है, लेकिन निर्णय बदल जाता है, क्योंकि समय बदल गया है।

समय बड़ा महत्वपूर्ण है। संकट के समय में लोगों के व्यक्तित्व, उनकी इच्छाएँ, उनकी जरूरतें जैसी होती हैं, वैसी सुख के समय में नहीं रहतीं। यही नहीं, लोगों का स्वभाव तो चौबीस

घंटों में भी छह बार बदल सकता है। यह सुबह कुछ हो सकता है,
तो शाम को कुछ और।

संवाद कौशल का पाँचवाँ सूत्रः कहाँ कहा?

'भाषा विचार का वस्त्र है।' - डॉ. सेम्युअल जॉनसन

संता डॉक्टर सेः पूरे शरीर में कहीं भी उँगली लगाओ, तो बहुत दर्द होता है।

पूरे शरीर का एक्सरे करवाने पर पता चलता है कि फ्रैक्चर उँगली में ही है।

मान लें, आप किसी सुंदर युवती से प्रेम करते हैं और उसे डेटिंग पर ले जाना चाहते हैं। जाहिर है, आप उससे किसी अस्पताल में या बस स्टॉप पर नहीं मिलना चाहेंगे। इसके लिए तो आप कोई बेहतरीन रेस्तराँ चुनेंगे, जहाँ धीमा-धीमा संगीत बज रहा हो और जहाँ का माहौल रूमानी हो।

कहाँ एक बहुत ही महत्वपूर्ण पहलू है। इस बात से बहुत फर्क पड़ता है कि आप अपनी बात कहाँ कहते हैं। जगह सही होनी चाहिए। अगर आप किसी से कोई गोपनीय बात कहने वाले हैं, तो अच्छी तरह सोच लें कि आप यह बात कहाँ कहेंगे?

अगर बात महत्वपूर्ण है, तो जगह पर खास ध्यान देना चाहिए। सामने वाले से उस जगह पर मुलाकात तय करना ज्यादा अच्छा रहता है, जहाँ उसे सुविधा हो और जहाँ वह सही निर्णय लेने की स्थिति में हो। याद रखें, रिटेल बिजनेस की तीन सबसे महत्वपूर्ण चीजें हैं, स्थान, स्थान, स्थान। अगर आप जगह के महत्व का पता करना चाहें, तो अपने शहर में जमीन की कीमतों पर गौर करें। कुछ इलाकों में जमीन के रेट ज्यादा होंगे, तो कुछ में कम होंगे। यानी उन इलाकों को ज्यादा पॉश या महत्वपूर्ण समझा जाता है। जमीन कहाँ है, यह बहुत महत्वपूर्ण होता है। यह बातचीत में भी काफी महत्वपूर्ण है।

आप किसी की प्रशंसा मंच पर खड़े होकर करते हैं या अकेले में, इसका अलग-अलग असर होता है। दूसरों के सामने की गई सार्वजनिक प्रशंसा का असर ज्यादा होता है और लोग जितने ज्यादा हों, असर उतना ही ज्यादा होता है।

अनायास मुलाकात में तो स्थान तय करना संभव नहीं होता, लेकिन अगर विकल्प चुनने का अवसर हो, तो हमें मुलाकात के लिए सही जगह तय करनी चाहिए। किसी भी महत्वपूर्ण बिजनेस मुलाकात के लिए शोर-शराबे वाली जगह चुनना निश्चित रूप से हानिकारक होगा। आपने कभी सोचा है कि फुटपाथ के ठेले पर पाँच रुपए में मिलने वाली चाय और पाँच सितारा होटल में दो सौ रुपए में मिलने वाली चाय में क्या फर्क होता है? फर्क चाय का नहीं, जगह का होता है। चाय में उस जगह की कीमत जुड़ी होती है। आप चाय की नहीं, उस जगह बैठने की कीमत चुकाते हैं।

तो स्थान के बारे में सचेत रहें। अगर आपको किसी से कोई महत्वपूर्ण बात कहनी है, तो उसके लिए सही जगह चुनें। अगर जगह सही नहीं है, तो दूसरी मुलाकात तय कर लें, लेकिन जगह सही होनी चाहिए।

संवाद कौशल का छठा सूत्रः क्यों कहा?

'सही जगह पर सही शब्द - यही शैली की सच्ची परिभाषा है।' - जोनाथन स्विफ्ट

टीचरः 'अगर मैं तुम्हें तीन खरगोश देती हूँ, फिर तीन और देती हूँ, तो तुम्हारे पास कितने खरगोश होंगे?'

लड़काः 'सात!'

टीचरः 'चलो, इसे दूसरे तरीके से करते हैं। अगर मैं तुम्हें तीन आम देती हूँ, फिर तीन और देती हूँ... तो तुम्हारे पास कितने आम होंगे?'

लड़काः 'छह!'

टीचरः 'बिलकुल सही कहा! खरगोश वाले उदाहरण में तुमने सही जवाब क्यों नहीं दिया?'

लड़काः 'मेरे पास घर पर एक खरगोश पहले से ही है!'

अब हम संवाद कौशल के एक बहुत ही अहम पहलू पर गौर करते हैं। क्यों कहा? यानी कहने वाले का इरादा क्या है?

उसने यह बात क्यों कही? वह क्या चाहता है? यह बात कहने के पीछे उसका उद्देश्य क्या है?

अगर आप कारण की तलाश करेंगे, तो वे आपको आसानी से मिल जाएँगे। मान लें, कोई आपसे कहता है, 'मैं हर रोज सुबह कसरत करता हूँ।' यह कहने के पीछे उसका क्या उद्देश्य है? शायद वह आपको यह बताना चाहता है कि वह अपनी सेहत के बारे में जागरूक है। या फिर यह संकेत देना चाहता है कि आपको कसरत करने की जरूरत है। या शायद उसने अभी-अभी कसरत करना शुरू किया है और उत्साह में आपको यह बात बता रहा है। संभावनाएँ बहुत सारी हैं। आपको परिस्थिति का विश्लेषण करने के बाद ही उचित प्रतिक्रिया तय करनी चाहिए।

शब्दों के पीछे छिपे कारणों पर गौर करें। अगर कोई महिलाओं की बुराई कर रहा है, तो इसका क्या कारण हो सकता है? हो सकता है कि वह सुबह-सुबह अपनी पत्नी से झगड़कर आ रहा हो या फिर शायद उसके साथ काम करने वाली महिला सहकर्मी अपनी जिम्मेदारी पूरी नहीं कर रही हो, जिससे उसके काम का बोझ बढ़ गया है। शायद वह मानता है कि महिलाओं को घर सँभालना चाहिए, नौकरी नहीं करना चाहिए। बात के पीछे छिपे कारण का पता लगाने की कोशिश करें। इससे आप मामले की तह तक पहुँच सकेंगे।

इसी तरह कोई अगर कहता है, 'जिंदगी का क्या भरोसा?' तो हो सकता है कि उसका कोई करीबी मित्र या परिचित दुर्घटना में मर हो गया हो। या फिर शायद उसने अखबार में भूकंप या बाढ़ की खबर पढ़ी हो। वैसे अगर बीमा एजेंट अपने संभावित ग्राहक से यह बात कहता है, तो उसका इरादा स्पष्ट है। वह अपना प्रॉडक्ट बेचने के लिए यह बात कह रहा है।

क्यों यानी कारण महत्वपूर्ण होता है। ज्यादातर लोग जब कोई बात कहते हैं, तो किसी न किसी कारण से कहते हैं, भले ही

यह मुँह की कसरत करवाना या टाइम पास करना ही क्यों न हो। आपको कारण की स्पष्ट तलाश करनी चाहिए और उसकी तह तक पहुँचना चाहिए।

संवाद कौशल का सातवाँ सूत्रः क्या कहा?

'कोई भी व्यक्ति अपना सारा अर्थ शब्दों में नहीं रख सकता और बहुत कम लोग वह सब कह पाते हैं, जो उनका मतलब होता है, क्योंकि शब्द चिकने होते हैं और विचार चिपचिपा।' - हेनरी ब्रुक्स एडम्स

एक आदमी को तार मिलता है, 'संता! तुम्हारी बेटी मर गई है!'

वह आदमी १००वीं मंजिल से नीचे कूद जाता है।

५०वीं मंजिल तक गिरने के बाद उसे याद आता है, मेरी तो कोई बेटी ही नहीं है।

२५वीं मंजिल पर उसे याद आता है, 'मेरी तो शादी भी नहीं हुई है!'

१०वीं मंजिल पर पहुँचकर उसे याद आता है, 'मैं संता नहीं, बंता हूँ।'

संवाद कौशल का सातवाँ सूत्र हैः क्या कहा? यह भी बहुत महत्वपूर्ण है। अक्सर हम सरसरी तौर पर कोई बात सुनकर या कोई चीज पढ़कर गलत मतलब निकाल लेते हैं। अगर कोई कहता है, '३० प्रतिशत दुर्घटनाएँ शराबी ड्राइवर करते हैं,' तो शराबी लोग इसका यह मतलब निकाल सकते हैं कि शराब पीकर गाड़ी चलाने से दुर्घटना का खतरा कम होता है। अर्थ का अनर्थ हो गया! उद्देश्य क्या था और मतलब क्या निकाला गया?

इसलिए हमें अपनी बात ऐसे शब्दों में कहनी चाहिए, ताकि उसका गलत मतलब निकाला ही न जा सके। अगर हम दुकान में घुसकर कहते हैं, 'कोई अच्छी ब्लेड दिखाओ।' तो दुकानदार आम तौर पर वही ब्लेड दिखाएगा, जिसमें उसका प्रॉफिट मार्जिन सबसे ज्यादा होगा। इसके बजाय आपको स्पष्टता से कहना चाहिए, 'जिलेट की माक थ्री टर्बो देना।'

अगर कोई कहता है, 'क्या पता क्या होगा?' तो इसका मतलब यह है कि उसे शंका या दुविधा है। अगर कोई कर्मचारी कहता है, 'मैं यह काम एक सप्ताह में करने की पूरी कोशिश करूँगा,' तो इसका मतलब है, उसे विश्वास नहीं है। जाहिर है, अगर आप उसकी बात पर यकीन कर लेते हैं, तो इससे यही पता चलता है कि आप संवाद कौशल में निपुण नहीं हैं। दूसरी ओर, अगर वह कहता है, 'मैं इसे एक सप्ताह में पूरा कर दूँगा।' तो यह ज्यादा विश्वसनीय बात है। इससे भी ज्यादा विश्वसनीय बात यह है, 'मैं इसे ७ तारीख को शाम ५ बजे तक पूरा कर दूँगा।' बात वही कही जा रही है, सिर्फ शब्दों का अंतर है। और इसी से सारा फर्क पड़ता है।

मान लें, आप किसी से अपने घर आने के लिए कहते हैं और वह जवाब में कहता है, 'हाँ, हाँ, किसी दिन आऊँगा।' यह गोल-मोल जवाब है और इससे पता चलता है कि वह बात टाल रहा है और आपके घर आने का उसका कोई इरादा नहीं है। दूसरी तरफ, अगर वह कहता है कि वह अगले हफ्ते आएगा, तो यह

थोड़ा ज्यादा विश्वसनीय है। लेकिन अगर वह कहता है, 'ठीक है, कल शाम को आठ बजे आपके यहाँ डिनर पर आता हूँ,' तो यह बहुत विश्वसनीय है। जब तक कि अपरिहार्य स्थिति न आ जाए, वह जरूर आएगा (आखिर डिनर का लालच भी तो है।)

संवाद कौशल का आठवाँ सूत्रः कैसे कहा?

'शब्द मनुष्य की संतान हैं, वस्तुएँ ईश्वर की।' - सेम्युअल मेडन

संता एक लड़की सेः 'डार्लिंग, क्या तुम मुझसे शादी करोगी?'

लड़कीः 'तमीज से बात करो।'

संताः 'बहनजी, क्या आप मुझसे शादी करेंगी?'

संवाद कौशल का आठवाँ सूत्र हैः कैसे कहा? मतलब समझने के लिए सिर्फ शब्दों के विश्लेषण से ही काम नहीं चलता। आपको कई अन्य चीजों का ध्यान भी रखना होता है। कैसे कहा? का मतलब है कि उसने यह बात गुस्से में कही है या गंभीरता से कही है, ऊँची आवाज में कही है या सामान्य आवाज में। कैसे कहा में बॉडी लैंग्वेज की भूमिका महत्वपूर्ण होती है।

कई बार हम बच्चों को प्यार से 'पागल' कह देते हैं। इसका यह मतलब नहीं है कि हम उन्हें सचमुच पागल समझ रहे हैं। यह

तो सिर्फ लाड़ है। अगर कोई प्रेमिका प्रेमी के महँगा तोहफा देने पर उसे 'पागल' कह रही है, तो इसका यह मतलब नहीं है कि वह नाराज है। वह तो सिर्फ प्यार का इजहार कर रही है।

अगर बात महत्वपूर्ण है, तो हमें कैसे कहा पर जरूर गौर करना चाहिए। अगर धीमी आवाज में कोई बात बताई जाए, तो गोपनीयता का संकेत मिलता है। अगर ऊँची आवाज में कही जाए, तो गोपनीयता के बजाय बड़बोलेपन की संभावना ज्यादा होती है।

कैसे कहा? से यह भी पता चलता है कि हमें सामने वाले से कैसे बात करनी चाहिए। अगर सामने वाला धीमी आवाज में बात कर रहा है, तो हमें भी अपनी गति पर यथासंभव काबू रखना चाहिए। अगर वह निराश है, तो हमें अपने उत्साह और हँसी पर काबू रखना चाहिए, वरना वह बेकाबू हो सकता है।

लेखक के बारे में

डॉ. सुधीर दीक्षित टाइम मैनेजमेंट, सफलता के सूत्र, 101 मशहूर ब्रांड्स और अमीरों के पाँच नियम सहित सात लोकप्रिय पुस्तकों के लेखक हैं, जिनमें से कई के मराठी व गुजराती भाषाओं में अनुवाद हो चुके हैं। इसके अलावा, उन्होंने जे.के. रोलिंग की हैरी पॉटर सीरीज, चिकन सूप सीरीज तथा मिल्स एंड बून सीरीज सहित 200 से भी अधिक अंतर्राष्ट्रीय बेस्टसेलर्स का हिंदी अनुवाद किया है, जिनमें डेल कारनेगी, नॉर्मन विन्सेन्ट पील, स्टीफन कवी, रॉबर्ट कियोसाकी, रॉन्डा बर्न, जोसफ मर्फी, ब्रायन ट्रेसी आदि बेस्टसेलिंग लेखक शामिल हैं। पाठक **sdixit123@gmail.com** पर लेखक को फीडबैक प्रदान कर सकते हैं।

एमेजॉन पर समीक्षा लिखना न भूलें

यदि आपको यह पुस्तक पसंद आई हो, तो एमेजॉन पर समीक्षा लिखें और स्टार रेटिंग दें। देखिए, समीक्षा लिखने में सिर्फ 5 मिनट का समय लगता है, लेकिन इससे यह पुस्तक किसी दूसरे के काम आ सकती है। किसी शंका, प्रश्न, आलोचना या फीडबैक के लिए sdixit123@gmail.com पर मेल अवश्य करें। यदि इस पुस्तक ने आपकी किसी प्रकार से मदद की है, तो मैं निश्चित रूप से सुनना चाहूँगा। शुभकामनाएँ!

Sample Review, written by a reader on Amazon site

Kevin Mallik

4.0 out of 5 stars It improves communication skills

22 January 2019

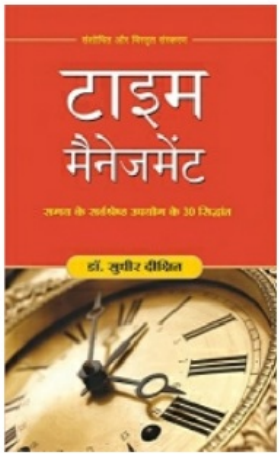
Format: Kindle EditionVerified Purchase

It is a short book written in Hindi for developing and improving communication skills. This book emphasizes that success is not all about money or hard work, rather communication too plays an important role. I loved reading this book, as it is laced with relevant real-life examples. If

you get the proper dogma from this book, I am sure you will improve your communication skills drastically.

डॉ. सुधीर दीक्षित की अन्य किंडल पुस्तकें

टाइम मैनेजमेंट (Hindi) Kindle Edition



हम सबके पास एक दिन में 24 घंटे होते हैं। न किसी के पास इससे कम होते हैं, न ज़्यादा। इन 24 घंटों का हम जैसा उपयोग करते हैं, उसी से हमारी सफलता का स्तर होता है। डा. सुधीर दीक्षित की इस पुस्तक में समय का सर्वश्रेष्ठ उपयोग करने के 30 अचूक सिद्धांत बताए गए हैं। इस पुस्तक में दिए गए सिद्धांतों पर अमल करें और शिखर पर पहुँचें।

Sample Review of TIME MANAGEMENT

on Amazon site

Nikhil kumar

*5.0 out of 5 stars*excellent book.

27 October 2017

Format: PaperbackVerified Purchase

Why are you thinking that it's only contain 100+ pages, so what could you expect from a time management book.

This book is for optimal use of time.

That's why it contain less pages.

Language is very easy

Printing is quite big.

Page quality is excellent.

- *5 people found this helpful*